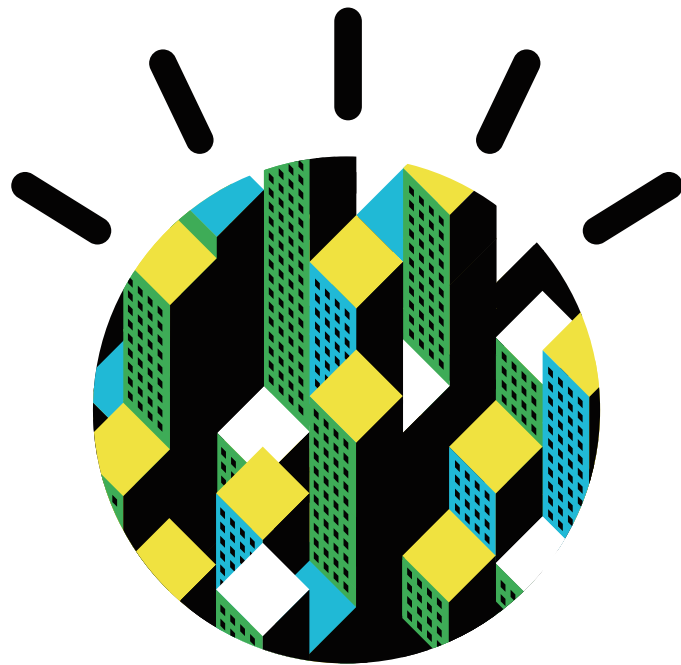




慧聚典范力量 引领城市锋尚

IBM智慧旅游解决方案









全球及中国智慧旅游现状

过去60年来,世界旅游业发展一直长盛不衰,期间虽然也有波动,但总体上呈现高速增长态势。推动世界旅游业迅速发展的关键因素有三个:一是各国经济快速增长及与其相关的国民收入稳步提高,使人们有能力支付价格不菲的旅游旅行费用。特别值得一提的是,现在国外旅游发达国家的总体旅游收入中,旅游者购物消费所占比例高达50%以上,购物已经成为绝大部分旅游者关注的最重要的要素之一。二是交通运输技术的巨大进步,使长途旅行发生了革命性的变化,大大缩短了国家与国家之间的距离,使“地球村”的理念成为现实。其中特别值得一提的是,宽体喷气式飞机的发明、家用小汽车的普及和高速铁路的广泛运用。三是劳动生产率的大幅度提高和人权、民生状况的不断改善,使人们可以有大量的闲暇时间用于旅游旅行。旅游者已不满足传统的观光旅游产品,开始选择具有鲜明地域特色、时代特色和个性特色的休闲度假旅游产品。

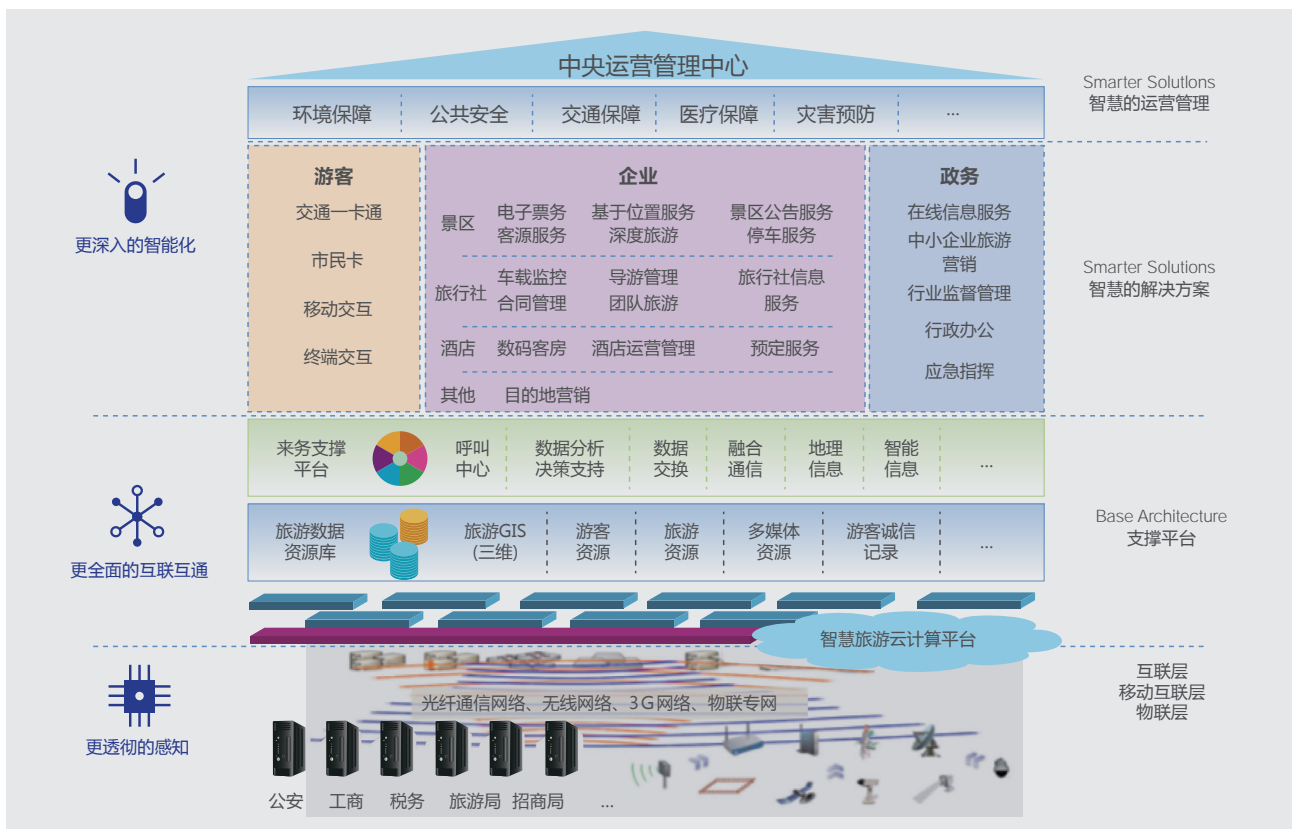
“智慧旅游”是一个全新的命题,它尝试用各种技术手段在旅游体验、产业发展、行政管理等方面的应用,使旅游物理资源和信息资源得到高度系统化整合和深度开发激活,并服务于公众、企业、政府等的面向未来的全新的旅游形态。它以融合的通信与信息技术为基础,以游客互动体验为中心,把一些旅游资源进行整合,然后为广大游客量身定做,提供适需对路的旅游产品;以一体化的行业信息管理为保障,以激励产业创新、促进产业结构升级为特色。



IBM智慧旅游方案核心要点

IBM及其业务合作伙伴拥有全世界一流的技术和解决方案,通过物联化、互联化以及智能化等技术手段,借鉴全球智慧旅游建设的最佳实践,结合国内实际情况,来

帮助旅游运营者感知并分析游客行为,从而提高游客旅游、购物、住宿等体验、丰富旅游内容,成为全球智慧旅游的典范。





智慧旅游方案要点如下：

可视化

智慧旅游的解决方案通常提供基于 Web 且易于使用的一站式服务门户网站，可方便了解旅游过程中的各种信息、发生的各类事件及整体情况。对管理部门而言，决策者如指挥长和厅、局领导能够随时掌握旅游点整体情况、游客状况、案件整体情况、处理进度、重大事件报告等，可以随时查看调阅各类监控画面、案件信息，进行地图定位等，实现快速掌控全局、高效工作人员部署，并为游客服务和优化工作提供实时命令和控制功能。对于普通游客及其他管理人员来说，这种方式使用户可以用常见的各种格式（如饼状图或条形图）来查看自己感兴趣的相关信息。

数据整合

信息共享与交换方便了本系统和其他底层运作系统，如购物平台、信息系统、一卡通系统等环境之间的信息交换。这种整合支持使用开放标准与各种底层运作系统进行双向的信息通信，通过借助行业标准工具将底层运作系统的资源转换和提取成参考语义模型，供上层的可视化系统使用。所有旅游高层、抽象化的业务数据可集成在上层数据库中，各个条线的数据按照统一数据标准进行整合，如游客的交通、住宿、行程、餐饮、购物、娱乐、实时位置等数据，达到统一数据质量、消除信息孤岛的目的，并可充分利用和挖掘海量数据中包含的有用信息。

系统联动

系统通过将游客自助平台、旅游信息系统、游客购物系统、视频监控、GIS/GPS 等系统进一步整合，实现上述系统间的联动分析，提高系统运行效率，充分、综合利用各业务系统的全部能力，实现快节奏、高效率的人力资源调度管理，满足政府职能部门在旅游管理、运营企业管理、交通管理、应急指挥方面的需求，建立统一指挥、科学监控、协调有序的智慧旅游运行机制。

以游客为中心，为游客提供优质的服务是旅游业的核心竞争力。通过对游客食、住、行、游、购、娱六大传统要素及安全等方面的需求分析，作出与之对应的决策措施进行改善，可以给游客提供一个更加完善的旅游服务体验。在整合数据的基础上，详尽分析不同客户对于旅游项目的个性化需求，比如成员数量，年龄，出行方式等，可以预先制定出有针对性的服务方案，结合当地交通状况提供最优的出行路径，最优的酒店、门票套餐等等。通过对旅游人群的精细化分析，提供更有针对性的旅游服务设施、标准化或超值的旅游服务会使游客产生安全感、信任感，是游客对旅游目的地建立良好口碑（形象）的重要依据。完善的旅游服务和设施，尤其是统一接入的网上预定和咨询系统的建立，是吸引散客的前提条件。

个性化的电子商务与营销

分析游客群的特征，如年龄，职业，消费习惯等数据，同时围绕地区性特色品牌，制定有针对性的营销方案，引导游客通过多渠道的电子购物平台快捷、方便的满足其购物愿望。同时，通过掌握游客的购物及兴趣点数据来更新产品，开发有市场意愿的多元化的产品组合，从而有效的提高游客购物消费的比重。在一个 C2C 与 B2C 相结合的电子商务云平台上，运营者可以给游客提供更加丰富的营销手段，商品组合，促销方式，同时整个平台更具弹性，可以适应淡旺季不同的业务量需求。

快速有效的响应突发事件

结合 GIS 和 GPS，能让运营者快速了解事件的状况以及有效的协调各智能部门进行有序的处理。通过仪表盘、KPI 等多种方式，让决策者能直观的了解事件的严重程度，实时的视频指挥能让领导身临其境的指挥现场的善后工作。游客也可通过移动终端了解到离自己最近的可用资源，比如医院、公安局、公交等，在政府及时发送的公告信息的引导下，有序安全的进行转移，将事件的影响降到最低。



AMERIQUE
SEPTENTRIONALE

VERGINIE
NOUVELLE HOULANDE
MER de
Charles VI
de Roman
la Bermude

PEROU

GUYANE
MARIAGE

CARTE
de L'AMERIQUE
Nouvellement dressée suivant les
Nouvelles découvertes & mise en
Francoiſ par M. Tavernier de meurant
en L'Ylle du Palais sur le quay a la
Sphere Royale
1643

MIDI

ANTARCTIQUE

IBM智慧旅游方案详细描述

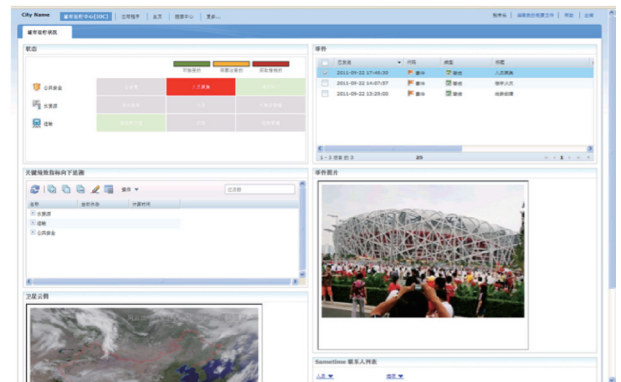
实现跨系统的数据整合

今天，政府需要提供强大的城市服务来推动经济增长、预见问题、协调响应潜在的城市危机事件，同时优化现有资源。IBM智慧旅游运营指挥中心解决方案是旨在帮助组织实现事半功倍的若干IBM智慧城市和政府解决方案之一。这些解决方案可帮助政府及组织从不同的物联化系统中整合信息，并建立一个智能、互联的环境，用以促进协作，提高效率并发起有效决策。

IBM可通过宽带信息网络，多级监控联网，充分利用视频监控技术、地理信息系统(GIS)、全球定位系统(GPS)、计算机技术、通讯技术和多媒体技术等现代信息技术，整合和利用现有信息化资源，统一构建智慧旅游基础平台，实现真正无缝的跨部门信息共享和整合。

跨系统的单一视图捕捉关键洞察

无论旅游运营管理者是需要快速了解紧急情况，还是需要深入了解各项指标，都可以从该解决方案的集中仪表盘(见下图)中快速获得所需信息。有了历史报告，人们可以根据紧急性、严重性和确定性来获得事件报告的图形展现。这种界面便于使用，为各级用户(从高级管理人员到日常操作人员)而设计。人们可通过移动设备获取关键信息，因此无论在办公室还是在现场都可及时了解问题。



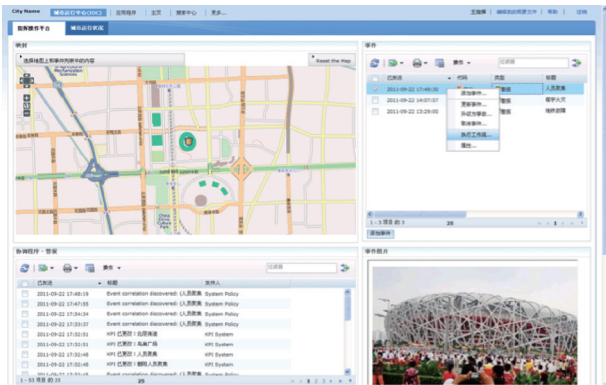
运维管理和协同服务

跨部门之间的有效协作对解决危机、提高旅游景点日常运营效率而言至关重要。从资源调度、紧急事件指挥到游客系统、交通系统、GIS/GPS系统，IBM智慧旅游运营指挥中心提供了一个集中的实时协作环境，实现跨部门规划、组织、监控和分享信息。

该中心处理单一部门的数据源和事件信息，然后在整个智慧旅游视图中呈现这些信息。一旦发生大规模的紧急事件，运营指挥中心的官员可以评估状况，并通过基于web的门户发送报告给操作室，同时派遣更多的人员及资源去解决问题。同时，各部门负责人可一起审阅报告详情，实现实时沟通，制定恢复计划。实时协作功能可加快问题解决，降低危机的影响，并使完成工作所需的资源最少化。



智慧旅游运营指挥中心可持续帮助提高流程管理的效率,让管理人员可以连接事件规划和预定义业务流程。管理人员可选择是自动设定动态流程或在规划或未规划事件发生时手动设定流程。与协同环境进行整合,可帮助城市管理者确保团队成员能够根据项目和事件有效地进行合作。



高效实用的旅游信息分析功能

通过整合现有的各项数据资源,使用在IBM智慧旅游运营指挥中心集成的情报可视化分析技术,建立一个面向情报调查和分析人员的可视化信息查询、关联分析和深沉旅游需求发掘,及面向不同业务主题分析的旅游分析功能,将帮助用户把大量的、质量不一致的、低关联性的、低价值的信息进行集成,对数据和数据间的关联进行描述,以图形图表的方式展现出来;将调查分析人员从搜索数据的工作中解放出来,集中精力于情报分析,可以运用众多图形分析的方法(关联分析、网络分析、路径分析、时间序列分析、空间分析、社交网络分析、多重关联查询以及多种布局方式等)来快速发现和揭示旅游数据及其关联关系中隐含的信息,提高游客分析工作效率,辅助决策,从而更有效地帮助智慧旅游运营指挥中心实现对智慧旅游的管理职能。

用有创造性的领导力保证智慧旅游的日常运营

智慧旅游运营指挥中心整合景点安防监控系统、报警系统、电子警察系统、交通管理系统,运用先进技术手段实现快节奏、高效率的人员资源调度管理,满足政府职能部门在治安管理、景点管理、交通管理、维护社会稳定、公安应急指挥方面的需求,帮助建立统一指挥、科学监控、协调有序的智慧旅游运行机制。

系统在条件成熟时能平滑升级扩展为城市应急指挥系统的核心组成部分,在紧急情况或发生突发事件时,能够快速反应、实施及时、有效处置,以保障游客生命财产和社会稳定的需要。



IBM智慧旅游解决方案产品组合

名称	全名	描述
智能运营指挥中心	Intelligence Operation Center	用于建设智慧运营平台，以 KPI 形式让运营者可全方位掌控旅游相关信息并在该平台上实现应急协同调度
内容管理	Enterprise Content Management	着重打造旅游资讯平台，形成满足旅客要求的旅游知识库
电子商务平台	e-Commerce	基于云的 B2C 及 C2C 电子商务平台
营销管理	Unica	通过多渠道个性化营销，最大化电子商务价值
物联网接入平台	Real Time Asset Locator / Websphere Sensor Events	可以标准化方式接入各种物联网数据源，从而简化平台复杂度
智能分析与决策	Cognos/SPSS	用于游客、营销、电子商务等数据的分析以及挖掘，为决策提供依据
信息集成平台	Datastage/Change Data Capture	用于辅助遗留业务系统信息集成

© 版权所有IBM Corporation 2013
IBM Corporation Software Group Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

在中国印制
2013年2月

IBM、IBM徽标和ibm.com是国际商业机器公司在美国和/或其他国家的商标。如果这些商标和其他IBM商标术语在本文中首次出现时标有商标符号(®或™)，即表示它们在本文发布时属于IBM拥有的美国注册商标或普通法商标。此类商标也可能是在其他国家的注册商标或普通法商标。其他产品、公司或服务名称可能是其他方的商标或服务商标。IBM当前商标列表可从以下网址的版权和商标信息部分获得：www.ibm.com/legal/copytrade.shtml

本文档的内容(包括货币或不适用税的定价参考)在初始发布日期是最新的，但IBM可能会随时予以更改。并不是所有产品都会在IBM开展业务的某些国家/地区销售。本文讨论的性能数据是在特定运行条件下得出的。实际结果可能有所不同。本文档中的信息是“按原样”提供的，不提供任何明示或暗示的担保，包括任何适销性、适合特定用途或者未侵权状况的担保。IBM产品的担保取决于IBM提供它们时所依据的协议的条款和条件。

地理空间数据可视化需要使用第三方应用程序，它们受单独许可条款的约束。

